



LAGARDE GROEP: COMMUNICATIE BEPAALT KLANTBELEVING

VOORKOM RUIS OP DE LIJN

Lang in de wacht staan, enkele keren doorverbonden worden om bij de juiste medewerkers terecht te komen, een lastig bereikbare contactpersoon: het bedrijfsleven verliest er veel tijd mee en incasseert ergernissen. Het kan zo anders en soms al met heel simpele middelen, weten ze bij Lagarde Groep.

Goede communicatie vormt een niet te onderschatten factor in de klantbeleving.

TEKST: AART VAN DER HAAGEN

Ondernemingen worden veelzijdiger en complexer, wat een snelle en makkelijke bereikbaarheid niet altijd bevordert. Tegelijkertijd stijgt door enerzijds het hoge werktempo en anderzijds de intrede van moderne communicatiemiddelen als chat en WhatsApp het verwachtingspatroon op dit gebied. Ruis op de lijn, zoals geschetst in de inleiding van dit artikel, zorgt voor een negatieve klantbeleving. "In de praktijk staan bedrijven daar niet altijd bij stil en onderschatten ze het belang van efficiënte communicatie", weet Eddy van Dijk, algemeen directeur van Lagarde Groep. "Er komt nog iets anders bij, namelijk de verandering in organisatiestructuren. Steeds meer ondernemingen omarmen Het Nieuwe Werken: locatie-onafhankelijk, thuis, in de auto of elders en niet meer elke dag acht uur lang achter het bureau op kantoor. Dat vraagt om een andere kijk op bereikbaarheid. Wanneer een organisatie ons hiervoor inschakelt, beginnen wij met een inventarisatie van de interne en externe communicatiestromen en van de behoeften van de gebruikers."

WERK VANUIT EXTERNE PROCESSEN

"Denk je als bedrijf voldoende na over de bereikbaarheid van medewerkers onderweg en bij calamiteiten?", vraagt Martin Gol, salesmanager bij Lagarde, zich af. "Het ontbreekt nog wel eens aan een goede integratie van vast en mobiel bellen en dat gaat verder dan alleen maar doorschakelen: je maakt een keuze tussen wanneer je bereikbaar bent en op welk toestel, inspelend op het verwachtingspatroon van klanten. Lang niet iedere medewerker zal over een gsm van de zaak beschikken, zelfs al zit hij of zij op locatie. Dat hoeft ook niet, als de klant die naar een bepaald nummer belt maar zo snel mogelijk bij de juiste persoon terecht komt. Zorg er dus voor dat mensen kunnen inloggen op

het systeem, waar ze zich ook bevinden. Het valt zo in te richten dat je met meerdere parttimers één device deelt. Houd daarbij altijd de klantbeleving in het achterhoofd; werk vanuit externe in plaats van interne processen, bijvoorbeeld wanneer je een keuzemenu samenstelt. Kijk door de bril van degene die contact met je opneemt en maak een automatische koppeling met de agenda, zodat iemand bij afwezigheid van het aanspreekpunt naar een collega of een andere afdeling wordt doorgeleid."

CHATBOTS

Lagarde Groep richt communicatieplatformen zo in, dat managementrapportage tot de mogelijkheden behoort. "Via een dashboard verkrijgt je inzicht in aspecten als bereikbaarheid, wachttijd, tijdstip en duur van de gesprekken", aldus Gol. "Daar kun je dus op schakelen met het inrichten van het systeem en de bezettingsgraad van je personeel, ten behoeve van een optimale klantbeleving. Er bestaan diverse automatiseringsmogelijkheden, zoals een keuzemenu en een digitaal contactcentrum, met geavanceerde software



"Veel bedrijven onderschatten het belang van efficiënte communicatie", aldus Eddy van Dijk.

om binnenkomende communicatiestromen centraal af te handelen en door te zetten naar een beschikbare medewerker. Een opkomende trend betreft chatbots: software die bij chats allerlei informatie verzamelt en op basis daarvan taken uitvoert, zoals het reserveren van een tafel in een restaurant of het boeken van een vliegticket. Er zit slimme kunstmatige intelligentie achter, met wel altijd een menselijke organisatie op de achtergrond. De chatbot kan zelfs gesprekken simuleren, met vraag en antwoord op basis van spraakherkenning. Software als Google Assistant, Microsoft Cortana, Apple Siri en Amazon Alexa neemt het voortouw op dit gebied. Testen hebben uitgewezen dat gebruikers geen verschil merken ten opzichte van een gesprek tussen mensen."

BEWEEG MEE

Klantbeleving moeten we op het gebied van communicatie heel breed zien, gelet op het aantal mogelijke kanalen om tegenwoordig contact op te nemen. Van Dijk: "Bellen, chatten, skypen, e-mailen, appen; mensen

willen zelf kiezen. Beperk je dus niet tot twee of drie opties, maar beweeg met je klant mee, bied een scala aan mogelijkheden en zorg ervoor dat je organisatie er klaar voor is. De integratie van Microsoft Office 365 neemt steeds meer een vlucht, met mogelijkheden als Skype for Business, chatten, online vergaderen en bellen met professionele kwaliteit, zonder dat je per se een centrale hoeft aan te leggen. Ook WhatsApp valt in de zakelijke wereld niet meer weg te denken, als onderdeel van software die centraal alle multimediale communicatiestromen regelt en aanbiedt aan een beschikbare medewerker of robot. Zo valt heel handig extra informatie te vergaren, bijvoorbeeld over de plek waar de klant zich bevindt. Handig wanneer hij een taxi bestelt. Staat hij bij een apparaat en ziet hij een verdacht lampje branden, dan hoeft hij alleen maar even een foto mee te sturen."

KOPPELING MET BEDRIJFS SOFTWARE

Waar in het verleden telefooncentrales de norm waren, praten we nu over een communicatieplatform dat veel verder gaat.

"Wij werken veel met Mitel en Broadsoft", zegt Gol. "Een interessant aspect vormt de koppeling met bedrijfssoftware, zoals een ERP-systeem. Wanneer een klant belt, krijg je meteen relevante informatie in beeld over het bedrijf, de contactpersoon, de status van een levering, noem maar op. Indien nodig kun je iemand meteen doorzetten naar de juiste collega of afdeling, wat de communicatie niet alleen efficiënter, maar ook persoonlijker maakt: degene aan de andere kant van de lijn merkt dat je weet wie er belt. Zo'n platform leent zich ook perfect om documenten te delen en zaken als videoconferentie, chats en WhatsApp te integreren. Overigens leeft bij veel ondernemers het beeld dat het aanbieden van nieuwe, betere communicatiemogelijkheden een aanzienlijke investering vergt, maar dat geldt lang niet in alle gevallen. Als Lagarde Groep komen we graag eens een inventarisatie maken en de mogelijkheden bespreken. Die blijken soms verrassend eenvoudig en toegankelijk."

www.lagardegroep.nl



"Als Lagarde Groep komen we graag eens een inventarisatie maken en de mogelijkheden bespreken", aldus Martin Gol.

